CIRKULÄR E1213
LJ2012/106

Till Landstingsdirektören

Budget 2014 – Verksamhetsstöd och service

Vision
”För ett bra liv i ett attraktivt län”

Verksamhetsidé:
Vår verksamhetsidé är att genom samverkan tillgänglighet och kompetens vara kundens trygga och naturliga samarbetspartner inom våra verksamhetsområden och ge kundnytta.

↓

Perspektiv med strategiska mål

Medborgare och kund	**Process och produktion**
1.1 *Kvalitet* Vår kund upplever en hög leveranskvalité 1.2 *Effektivitet* Vår kund upplever att vi frigör resurser till kärnverksamheten. 1.3 *Förnyelse* Vår kund upplever att vi arbetar med ständiga förbättringar i samverkan.	2.1 *Kvalitet* Väl dokumenterade processer Hög leveranskvalité 2.2 *Effektivitet* Processorienterad effektiv verksamhet Kostnadseffektiv upphandling (LF) 2.3 *Förnyelse* Ständig utveckling av processer Hållbar miljöutveckling (LF)
Lärande och förnyelse	**Ekonomi**
3.1 *Kvalitet* Rätt kompetensutveckling 3.2 *Effektivitet* Hög delaktighet 3.3 *Förnyelse* Ständig förnyelse	4.1 *Kvalitet* God uppföljning 4.2 *Effektivitet* Ekonomi i balans 4.3 *Förnyelse* Utrymme för utveckling

Medarbetare
5.1 *Kvalitet*
Delaktiga, kompetenta och friska medarbetare
Systematiskt arbetsmiljöarbete
5.2 *Effektivitet*
Personalhälsa (LF)
5.3 *Förnyelse*
Individuella utvecklingsplaner (LF)

↓

<table>
<tr><th colspan="2">Framgångsfaktorer</th></tr>
<tr>
<td>

Medborgare och kund

1.11 *Kvalitet*
- Vi är lyhörda och tydliga

1.21 *Effektivitet*
- Vi har bra bemötande, god service och hög tillgänglighet.
- Kundvärde i fokus

1.31 *Förnyelse*
- Vi utmanar

</td>
<td>

Process och produktion

2.11 *Kvalitet*
- Samtliga områden har dokumenterade processer
- Samtliga områden redovisar leveranskvalité och aktiviteter knutna till det
- Samtliga områden arbetar med risk och sårbarhetsanalyser

2.21 *Effektivitet*
- Reaktionssnabbhet
- Leveranssäkerhet
- Korta handläggningstider
- Rätt beteende

2.31 *Förnyelse*
- Samtliga områden arbetar med ständiga förbättringar
- Samtliga områden arbetar med hållbar miljöutveckling.
  - Klimatsmart landsting
  - Klokt resurs tänkande
  - Sund livsmiljö

</td>
</tr>
<tr>
<td>

Lärande och förnyelse

3.11 *Kvalitet*
- Aktiva kompetensutvecklingsplaner
- Aktivt ledarskap

3.21 *Effektivitet*
- Engagemang och delaktighet

3.31 *Förnyelse*
- Aktiv omvärldsspaning
- Lärande och förnyelse

</td>
<td>

Ekonomi

4.11 *Kvalitet*
- Vi håller budget

4.21 *Effektivitet*
- Vi har en kostnadseffektiv verksamhet

4.31 *Förnyelse*
- Strategisk utveckling av verksamheten ska täckas av intäkterna (2%)
- Väl utvecklad finansieringsmodell
- Vi arbetar för hållbar utveckling

</td>
</tr>
<tr>
<td colspan="2">

Medarbetare

5.11 *Kvalitet*
- Attraktiv arbetsplats
- God arbetsmiljö med en öppen dialog

5.21 *Effektivitet*
- Arbete med hälsofrämjande arbetsplats

5.31 *Förnyelse*
- Individuella utvecklingsplaner

</td>
</tr>
</table>

Mått och mål 2014 Verksamhetsstöd och service			
	Systemmätetal	**Mätmetod**	**Mål**
Medborgare- och kundperspektiv			
1.11 *Kvalitet* 1.21 *Effektivitet* 1.31 *Förnyelse*	Nöjd kund index	Kundenkäter	Plan för mätning ska tas fram
Process- och produktionsperspektiv			
2.11 *Kvalitet*	Process dokumentation framtagen	Rapportering från ansvariga	100%
	Risk och sårbarhetsanalyser med handlingsplaner utarbetade	Rapportering från ansvariga	100%
2.21 *Effektivitet*	Leveranssäkerhet/ Servicegrader	Rapportering från ansvariga	Samtliga angivna ska utvärderas och förbättras
	Avtalstrohet inköp	Rapporter i Diver utifrån underlag från inköp	90% av alla inköp
	Systemmätetal tillkommer ut Landstingets Hållbarhetsprogram 2013-2016	Rapportering från ansvariga	100%
2.31 *Förnyelse*	Samtliga utvecklingsinitiativ i verksamhetsplan ska löpande följas upp	Rapportering från ansvariga	100%
	Resfria mötesformer	Mätning av video, webb eller telefonkonferenser	Arbeta med resfria mötesalternativ i hög grad
	Minska körsträckan med bil i tjänsten	Sammanställning av reseräkningar samt statistik från bilpooler.	Undvik bil i tjänsten där det är möjligt.

Lärande- och förnyelseperspektiv			
3.11 Kvalitet	Genomförda förbättringsarbeten	Andel genomförda förbättringsarbeten som påvisar koppling och resultat till övergripande målområden	
3.21 Effektivitet	Benchmarking	Rapportering från ansvariga	100% av genomförda
3.31 Förnyelse	Utbildning	Rapportering från ansvariga	Miljöutbildning 2 tim/år
Ekonomiskt perspektiv			
4.11 Kvalitet	Uppföljning	Rapportering från ansvariga chefer	Varje månad
4.21 Effektivitet	Ekonomi i balans	Ekonomisystemet	2% utrymme inom ramarna för budget
4.31 Förnyelse	Prestations- och produktivitetsmått för varje område ska redovisas	Rapportering från ansvariga chefer	100%
Medarbetarperspektiv			
5.11 Kvalitet	Medarbetarsamtal med individuella utvecklingsplaner	Heroma	Minst 90% av alla anställda kvinnor och män ska ha medarbetarsamtal
	Arbetsmiljöarbete inkl. åtgärder för hälsofrämjande arbetsplatser	Rapportering från ansvariga chefer	100%
	Personalenkät	Dialogen/mini - dialoger	Vid behov
5.21 Effektivitet	Personalhälsa	Heroma	Sjukfrånvaro. Ska inte överstiga 3,5 % varav 3,7% för kvinnor och 2,3% för män

	Personalhälsa	Heroma	Frisknärvaron. Andelen med högst 5 dagars sjukfrånvaro ska överstiga 66 %
5.31 Förnyelse	Chef- Ledarskap	Fråga till respektive förvaltning	Alla nyanställda chefer ska under året ha deltagit i aktiviteter som ger stöd i chefsrollen och skapar förutsättningar för kontinuerligt förbättrings- och utvecklingsarbete i verksamheten. Aktiviteter som i första hand avses är introduktion, utbildningar och utvecklingsprogram .

Ekonomisk ram i budget 2014
Verksamhetsstöd och service ska inom ekonomiska ersättningar/ramar (*intäkter och eventuell budget från Landstinget*) nå mål och inriktningar som Landstingsfullmäktige beslutat om i ”Budget 2014 och flerårsplan 2015-2016”

↓

Handlingsplan 2014 Verksamhetsstöd och service	
Medborgar- och kundperspektiv	
Kvalitet	• Utvecklad riktad kundenkät med plan för områden
Effektivitet	• Utvecklad kundkommunikation • Utvecklad uppdragsprocess
Förnyelse	• Underlätta för kund att göra rätt. • Förbättra hemsida och nyhetsflöde • Utveckling av gemensam kundservice
Process- och produktionsperspektiv	
Kvalitet	• Tydliga mål och uppdrag • Dokumenterade processer • Långsiktigt hållbara verksamheter ur arbetsmiljö, miljö- och säkerhetsperspektiv
Effektivitet	• Arbeta för leveranssäkerhet • Tillgänglighet och säkerhet – minimera avvikelser

Förnyelse	• Nyttja möjligheten till resfria möten • Utveckling av förvaltningsgemensamt ledningssystem • Utveckla arbetssätt utifrån implementerat ledningssystem.
Lärande- och förnyelseperspektivet	
Kvalitet	• Medarbetarsamtal med utvecklingsplaner
Effektivitet	• Benchmarking
Förnyelse	• Miljöutbildning för förvaltningens personal • Mål 2h
Ekonomiskt perspektiv	
Kvalitet	• Uppföljning och analys • SWOT- analys av vår verksamhet
Effektivitet	• Ekonomi i balans
Förnyelse	• Ny bas för finansiering
Medarbetarperspektivet	
Kvalitet	• Medarbetarsamtal med individuell kompetensutvecklingsplan genomförs med alla medarbetare • Systematiskt arbetsmiljöarbete • Fortsatt arbete utifrån resultat från dialogen • Efter behov genomföra minidialoger
Effektivitet	• Arbeta för hälsofrämjande arbetsplatser
Förnyelse	• Skapa förutsättningar för kontinuerligt förbättrings- och utvecklingsarbete i verksamheten.

Anvisning:
I handlingsplanen ska beskrivas de aktiviteter som bedöms ha sådan betydelse att de ska följas upp i delårsrapporter och årsredovisning. Förvaltningarna kan lägga till egna mål.

VERKSAMHETSSTÖD OCH SERVICE

Underskrift av förvaltningschef